



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

“Propiedades psicométricas del Test de habilidades para la gestión en la  
negociación de conflictos en administrativos de empresas agroindustriales  
– Trujillo”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

Medina Cabrejos María Antonia Elizabeth

**ASESOR:**

Dra. Aguilar Armas Mercedes

Mg. Rodríguez Luza Cinthia Del Carmen

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

PSICOMÉTRICA

**TRUJILLO - PERÚ**

**2017**

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo María Antonia Elizabeth Medina Cabrejos, identificado con DNI N° 48278808 egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Propiedades Psicométricas del Test de Habilidades para la negociación de conflictos en administrativos de agroindustriales-Trujillo"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA

DNI: 48278808

FECHA: 11 de setiembre del 2017

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**Dra. Aguilar Armas Mercedes  
Hayddé**

**PRESIDENTE**

---

**Mg. Rodríguez Luza Cinthia**

**SECRETARIO**

---

**Mg. Rodríguez Caycho Tomás**

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va especialmente dedicado a mis padres quienes supieron enseñarme, a su manera, las formas que tenemos de afrontar los retos que nos supone la vida y a tener la fuerza para superarlos, ya que con su ejemplo y experiencia han sabido guiarme por el sendero que lleva a la persona que soy hoy en día.

A mis hermosos hermanos menores, pues son no solo mi sustento sino mi motivo para crecer y así poder brindarles el modelo de hermana que merecen. Este primer logro en mi carrera se los debo y créanme que no será el único que podamos festejar. Gracias por los aprendizajes a diario, ocurrencias, llantos o enojos, pero especialmente gracias por las ganas de vivir que especialmente una pequeñita me ha enseñado.

A mis sabios abuelos, que han logrado nutrirme con su amor y vastos conocimientos. Sé que están orgullosos de mí, pero también sé que no hubiera podido llegar hasta donde he llegado si no fuera por sus numerosos cuidados e incondicional cariño. Los amo.

Por último, se los dedico a todas las personas que confiaron o no confiaron en mí, porque gracias a ustedes es que las ganas de superarme aumentaron dejando entrever lo que voy a lograr.

**María Antonia Elizabeth Medina Cabrejos**

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco infinitamente a Dios, ya que si no fuera por su amor y piedad no estaría en donde me encuentro, a punto de iniciar mi vida profesional de la mano de personas que me permitieron ser feliz y realizarme en todos los aspectos de mi vida. Gracias por ayudarme a levantarme cada vez que pensé que no lo lograría y por mantener a salvo a quienes amo.

A mis pacientes asesoras, Mercedes Aguilar, Karla Azabache y Cinthia Rodríguez porque tuvieron fe en mí y no se rindieron cuando pensaba que yo no podría continuar. Sus enseñanzas, dedicación, constante comunicación y rudeza, ayudó a que pueda culminar lo que inicié de la mejor manera y satisfecha por el producto ahora entregado.

A mis bellas asesoras que me hicieron involucrarme aún más en la carrera que llevo y amar el área de mi especialidad, y que fue gracias a ustedes que descubrí el amplio campo de acción que nos permite ser agentes de cambio dentro de las organizaciones en pos de beneficiar a los colaboradores y las empresas. Gracias por su tiempo, por sus risas y por sus regaños, me ayudaron a ser mejor cada día.

A mi madre por su apoyo constante en la vida, por sus consejos, por su trabajo, por su tiempo .... Por la vida, tendría mucho más que agradecerle, pero creo que terminaría escribiendo un libro; y a mi padre porque sin él no hubiera podido tener la formación profesional que ahora tengo y porque muchas veces me salvó de situaciones que creí no poder resolver. Gracias por esa determinación conmigo.

Por último, gracias a mis grandiosas, inteligentes y bondadosas amigas Dánae y Rocío, ya que sin ustedes este aspecto de mi vida realmente no hubiera sido concretado. Gracias por su eterna amistad y por su incondicional amor, ustedes son la familia que elegí para mí. Mil veces gracias.

**María Antonia Elizabeth Medina Cabrejos**

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo María Antonia Elizabeth Medina Cabrejos con DNI 48278808, estoy dispuesta a cumplir con las consideraciones vigentes del reglamento de grados y títulos de la Escuela de Psicología perteneciente a la Facultad de Humanidades de la Universidad César Vallejo, declaro bajo este juramento que la presente investigación ha sido íntegramente elaborada por la autora y que no existe ningún tipo de plagio, asimismo todas citas bibliográficas de medios escritos o de internet han sido debidamente redactadas y citadas.

En caso de incumplir con lo mencionado anteriormente asumo mi responsabilidad y me someto a lo dispuesto a las normas de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, setiembre 2017

---

**María Antonia Elizabeth Medina Cabrejos**  
**DNI: 48278808**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada Propiedades Psicométricas del Test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en administrativos de empresas agroindustriales – Trujillo, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Psicología.

**La Autora**

## INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iv
PRESENTACIÓN	v
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas	16
1.3.1. Conflicto	16
1.3.2. Negociación	19
1.3.3. Habilidades en la gestión de la negociación de conflictos	21
1.4. Formulación del problema	24
1.5. Justificación	24
1.6. Objetivos	25
1.6.1. General	25
1.6.2. Específicos	25
II. MÉTODO	26
2.1. Diseño de investigación	26
2.2. Variables, Operacionalización	26
2.3. Población y muestra	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.5. Métodos de análisis de datos	33
2.6. Aspectos éticos	34
III. RESULTADOS	35
3.1. Evidencias de Validez de Contenido	35
3.2. Resultados sobre Validez de Constructo	37
3.2.1. Análisis preliminar de los ítems	37
3.3. Análisis de la Confiabilidad de la consistencia interna	40
Tabla 8	40
IV. DISCUSIÓN	41



<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>45</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>46</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>47</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>54</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

### **TABLA 1**

Operacionalización de la variable Habilidades para la Negociación de Conflictos\_\_\_\_\_ 28

### **TABLA 2**

Distribución numérica de la población de empleados del área administrativa pertenecientes a 03 empresas del Grupo Rocío\_\_\_\_\_ 30

### **TABLA 3**

Evidencias de validez de contenido del Test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en administrativos de empresas agroindustriales-Trujillo 36

### **TABLA 4**

Validez de contenido del Test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en administrativos de empresas agroindustriales – Trujillo\_\_\_\_\_ 37

### **TABLA 5**

Media, desviación estándar, asimetría y curtosis\_\_\_\_\_ 38

### **TABLA 6**

Extracción de factores por el método de máxima verosimilitud y rotación varimax del Test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en administrativos de empresas agroindustriales-Trujillo\_\_\_\_\_ 39

### **TABLA 7**

Cargas factoriales de los reactivos según 5 factores del análisis factorial confirmatorio de los 5 factores extraídos por medio del AFE del test de habilidades para la gestión en la negociación de los conflictos en administrativos de empresas agroindustriales – Trujillo\_\_\_\_\_ 40

### **TABLA 8**

Estadísticos de fiabilidad de la forma situaciones del Test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en administrativos de empresas agroindustriales-Trujillo\_\_ 41

## RESUMEN

La investigación tuvo como finalidad estudiar las Propiedades Psicométricas del Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en una muestra de 309 administrativos pertenecientes a 3 empresas agroindustriales elegidos por un muestreo no probabilístico por conveniencia, comprendidos entre los 22 a 50 años, de ambos géneros y que lleven más de 6 meses trabajando. Se utilizó el diseño de investigación instrumental, por el que se obtuvo la validez de contenido gracias a la participación de 12 jueces expertos que arrojaron puntajes que oscilan entre .90 y 1 usando el coeficiente de V-Aiken, para luego determinar la validez de constructo por el AFE. Por lo que se dividió la muestra aleatoriamente, para luego realizar un análisis preliminar de los ítems obteniendo la media, desviación estándar, asimetría y curtosis, los cuales señalaron la presencia de normalidad multivariada. Acto seguido se calculó el  $KMO=.643$  (regular) y la prueba de esfericidad de Barlet en donde los datos fueron significativos, para así continuar con el AFE utilizando el método de máxima verosimilitud por rotación varimax, obteniéndose 5 factores que explican el 51.50% de la varianza total del test y con cargas factoriales mayores a .30. Una vez hallada el AFE se procedió a confirmar los valores arrojados (AFC) hallándose los siguientes índices de ajuste absoluto  $GFI=.789$ ,  $AGF=.769$ ,  $SRMR=.1501$ ,  $NFI=.737$  y  $PNFI=.701$ . Finalmente se obtuvo la confiabilidad por consistencia interna usando el coeficiente Omega con puntajes que oscilan entre .839 a .914 para los 4 primeros factores y .764 en el factor 5.

**Palabras clave:** Habilidades para la gestión en la negociación de conflictos, Validez, Confiabilidad.

## ABSTRACT

The aim of the research was to study the Psychometric Properties of the Management Skills Test in Negotiation of Conflicts in a sample of 309 administrative personnel belonging to three agroindustrial companies chosen by non-probabilistic sampling for convenience, between the ages of 22 and 50, of both genres and have been working for more than 6 months. The instrumental research design was used to validate content through the participation of 12 expert judges who scored between .90 and 1 using the V-Aiken coefficient and then determined the validity of the construct by the AFE. Thus, the sample was randomly divided, and then a preliminary analysis of the items was obtained, obtaining the mean, standard deviation, asymmetry and kurtosis, which indicated the presence of multivariate normality. Then the KMO = .643 (regular) and the Barlet sphericity test were calculated, in order to continue the AFE using the maximum verosimilitud method by varimax rotation, obtaining 5 factors that explain 51.50% of the total variance of the test and with factor loads greater than .30. Once the AFE was found, the following values of absolute adjustment were determined: GFI = .789, AGF = .769, SRMR = .1501, NFI = .737 and PNFI = .701. Finally, we obtained the reliability by internal consistency using the Omega coefficient with scores ranging from .839 to .914 for the first 4 factors and .764 in factor 5.

**Key words:** Management Skills in Conflict Negotiation, Validity, Reliability.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

En la actualidad la negociación ha demostrado ser elemento importante, no solo para la convivencia armoniosa de los seres sino también, para la resolución de conflictos que conlleven a una adecuada toma de decisiones, pues todo cambia y está en constante evolución por lo que la presencia activa de las personas y sus diferentes modos de resolver conflictos no siempre encontrarán el mismo sendero, lo cual genera la exposición de características personales y sociales en los mecanismos alternativos de solución que emplee cada quien.

Ríos (1997, citado por Manzano y Torres, 2000) refiere que los conflictos emergen cuando hay objetivos o fines incompatibles entre las personas y que no pueden conseguirse al mismo tiempo, de ahí que la negociación sea la acción que intente lograr una transacción – intercambio – (Aldao, 2009) mediante estrategias comunicativas que permitan dirigirse hacia acuerdos mutuamente beneficiosos. He aquí el uso de las habilidades de negociación para desarrollar diversas estrategias, tácticas o estilos que pretendan buscar la disminución de la agresión y facilitar las relaciones.

Se entiende que el conflicto puede generar consecuencias funcionales y disfuncionales en una organización (Munduate y Martinez, 1994), tales como la división de comunidades y familias, fomentar el distanciamiento psíquico y físico entre los sujetos provocando la agresión; por otro lado, es capaz de unir grupos para enfrentar situaciones difíciles, concebir el entendimiento de las necesidades entre colaboradores e impulsar el proceso de cambio social (Putnam, 1989, citado por Medina, 2013). De manera que las empresas asumen la necesidad de garantizar que sus ejecutivos y especialistas puedan desarrollar las competencias imprescindibles para conseguir negociaciones efectivas.

Evidencia de lo mencionado son los índices de problemas laborales en empresas de maquila de vestuario ubicados en Centro América. La Confederación Internacional de Organizaciones Sindicales Libres (Organización Internacional del Trabajo, 2001) , emitió un informe en el 2000 en donde señala que en Honduras hay 32 sindicatos activos de maquila con una afiliación del 8.5% de los colaboradores debido a que los empleadores

tienen tachados a los sindicalistas despedidos y se toman la atribución de formar sindicatos controlados por ellos mismos, por otro lado en Costa Rica, no existen sindicatos activos y fomentan la creación de grupos solidarios los cuales son foco de múltiples denuncias ante la Organización Internacional del Trabajo pues son una de las maneras que tienen para inhibir el sindicalismo empresarial; de 1994 hasta el 2000 los sindicatos fueron disminuyendo de 387 a 262 pese al incremento de la fuerza laboral activa de 1.137.588 colaboradores a 1.318.625; con esto se demuestra que los empleadores prefieren llevar relaciones laborales que estén regidas por órdenes impuestas y sin cabida a sugerencias o acuerdos que se puedan dar entre ambas partes generando descontento entre sus trabajadores y reacciones que conlleven a conflictos.

Así también, a nivel Nacional, en el Informe Anual de Conflictos Laborales emitido por el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo (2012), se registró mediante los pliegos de reclamos, que la no solución de una negociación puede generar un escalamiento del conflicto, lo cual se exhibe en sus porcentajes generales sobre los factores de conflictividad, estos datos son: Negociación colectiva 59%, Incumplimiento de normas socio-laborales 14.6%, Despido o amenaza de despido 17.1%, Otros 8.15% y No laborales .28%; todos ellos se dieron en 3 diferentes sectores económicos: Industria manufacturera 26%, Administración pública 16%, Exploración de minas y canteras 12%, los que abarcan más del 50% de alertas que se registraron, sin embargo existe la categoría de Otros en donde se reconocen incidentes ocurridos dentro de la agricultura, pescadería, hoteles y restaurantes, asimismo en enseñanza. Es importante recalcar que la región con más alertas de conflictos laborales en el Perú, hasta el 2012, es Lima con 226 alertas registradas, por otra parte las regiones con menos alertas de conflicto son Huancavelica, Piura y San Martín.

Respecto a la región La Libertad, el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo ha expuesto, en su Informe Anual de Conflictos Laborales en el 2012 (MINTRA, 2012), evidencias de 47 alertas de conflicto laboral registradas de las 91 que existen a nivel nacional, ubicándola como la segunda región con mayor número de alertas en el Perú ostentando un 13.2% del total. Las alertas se han dado en la Industria manufacturera del

sector económico con el 32% y tiene como causa principal el incumplimiento de normas sociolaborales (38%), siendo un gran ejemplo de ello la empresa Camposol.

Razzetto (comunicación directa, 11 de Octubre, 2016), quien es colaborador de la empresa agroindustrial TAL S.A en la ciudad de Trujillo, refiere que uno de los principales problemas de la organización es la pobre capacidad de aquellos colaboradores que tienen contacto directo con la mano obrera de la empresa para conciliar y llegar a acuerdos beneficiosos. Por lo que se originan manifestaciones y frecuentes demandas a TAL S.A en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, las cuales no solo generan pérdidas cuantiosas a la empresa, sino también dificultades en la producción. Teniendo en cuenta los datos presentados anteriormente sobre los diversos conflictos que se originan en las organizaciones a causa de un mal manejo de las habilidades de negociación entre los usuarios internos, se establece el interés social del presente estudio, por ello la investigación va dirigida a obtener las propiedades psicométricas del Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos de Vicuña en colaboradores de empresas agroindustriales de la ciudad de Trujillo, para realizar el análisis estadístico y obtener datos que se adecuen a la realidad de esta población.

De lo antes mencionado se muestra una amplia gama de instrumentos que pueden medir a la variable, entre ellos se tiene al test de habilidades de negociación NEGO, creada por Gatier y Pujaud (1987), que tiene como principal objetivo evaluar las diferentes dimensiones que están implicadas en la negociación, tales como: Rechazo de la comunicación; crítica del producto, del fabricante o del vendedor; crítica del producto en relación con los de la competencia, crítica del precio y oposición directa compuesto por 28 reactivos; sin embargo, este cuestionario se encuentra orientado a las ventas y al cliente externo, mas no describe la situación aplicada a una negociación interna que puede evitar conflicto no sólo con el cliente externo, sino también en compañeros de una misma organización. (Gatier y Poujaud, 1970)

Otro instrumento parecido es el Cuestionario de Thomas – Kilman en los años 70's que tiene por objetivo determinar el modo de enfrentar situaciones conflictivas, compuesto por 30 reactivos que se encuentran englobados en

dos dimensiones: Asertividad y cooperación, donde se describe diferentes situaciones de la forma de reaccionar de una persona de manera individual, si bien es un clásico en su aplicación y arroja resultados consistentes, el punto en contra es el factor tiempo, ya que aproximadamente demora 120 minutos por persona y no sería práctica para aplicarla en una población grande, pues el tiempo usado para la aplicación de esta investigación fue mínimo (Pastor, 2014).

A consecuencia de lo antes expuesto se escogió el Test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos teniendo en cuenta los siguientes criterios: por el número de ítems siendo 50 la cantidad ajustada a las características de la población pues es de origen peruano, por la validez y confiabilidad que presenta ya que el instrumento mide lo que pretende medir demostrándose en el coeficiente que detenta mayor a 0.80 y porque los factores propuestos son habilidades inherentes a la gestión para la negociación del conflicto que permiten el desarrollo personal, grupal u organizacional. Finalmente se creyó conveniente el uso del instrumento, por todo lo mencionado.

## **1.2.Trabajos previos**

He aquí investigaciones que logran avalar la utilización del mismo:

Diversos investigadores como Vicuña, Hernández, Mildred y Ríos (2008), quienes crearon el Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos, aplicaron dicho instrumento a una población de 105 directores, pertenecientes a distintos centros educativos donde se obtuvo un nivel de fiabilidad a través del alfa de Cronbach una puntuación total de .83, en lo que respecta a la validez de contenido mostrada por el instrumento se obtuvo mediante el coeficiente de validez de Aiken donde los ítems oscilaron con puntuaciones de .80 - 1 y el análisis Ji cuadrado donde se obtuvo un nivel de aceptación de 90% para las sub dimensiones de comunicación, compromiso, perspectiva, control emocional y empatía, lo que confirmó que este cuestionario permite medir de forma válida.



Altamirano (2013), ejecutó una investigación con el fin de determinar las propiedades psicométricas del Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos basado en el instrumento de Vicuña, Hernández, Mildred y Ríos. Se aplicó a una muestra de 94 directores de colegios particulares de Trujillo, de los cuales solo 90 accedieron y 04 se resistieron. Se analizó la validez de constructo a cada una de las dimensiones a través de las correlaciones de Pearson, demostrando ser un instrumento válido y altamente significativo. Para obtener la confiabilidad se usó el Alfa de Cronbach lo cual indicó una confiabilidad entre .747 y .945 a nivel de dimensiones, y un .763 del test total.

Herrera (2015), estudió las propiedades psicométricas del Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en una población constituida por 353 administrativos de la Municipalidad Provincial de Trujillo, en donde se encontró la validez de constructo mediante correlación de ítem-test con una fluctuación de 2.15 y .497 en 44 de los 50 ítems. A su vez se mostró que existe mayor cantidad de ítems que supera el .20 en la correlación ítem-escala y una confiabilidad por consistencia interna de .874, indicando ser un instrumento confiable en la población electa. Finalmente se elaboraron baremos generales usando normas percentilares, los cuales demuestran que no hay diferencias significativas, en cuanto a género, en las puntuaciones del test.

Coronado (2016), realizó un estudio para determinar las propiedades psicométricas del Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en una población de 826 docentes del nivel secundario de centros educativos en la ciudad de Trujillo, utilizando el instrumento de Vicuña, Hernández, Mildred y Ríos. Los resultados evidenciaron que los índices de correlación fueron muy significativos ( $p < .01$ ) a través de la escala de correlación ítem-test corregido, niveles de discriminación que fluctúan entre 253-581; asimismo el análisis factorial señala ajustes que varían entre  $r: .853$  Y  $r: .966$  y confiabilidad por test-retest con el estadígrafo de Pearson ( $r: .953$ ).

A su vez se obtuvo una confiabilidad altamente significativa ( $p < .01$ ) mediante el Alfa de Cronbach. Por otra parte, el análisis factorial que obtuvo por dimensiones fue .963 en comunicación, .966 respecto a compromiso, .939 en perspectiva, .949 en lo que concierne a control emocional, así como .853 en empatía. Finalmente consiguió una carga factorial de .301 a .662.

### **1.3. Teorías relacionadas**

Todas las personas viven rodeadas de diferentes manifestaciones de conflictos desde el acuerdo sobre un contrato hasta por dar posibles soluciones a una situación, por lo cual han conseguido entender las consecuencias que traen dichos problemas ya que no solo alcanzan a ser destructivos, sino también beneficiosos al ser consideradas fuente de motivación para encontrar soluciones viables. Sea cual sea la forma en que se llegue a un acuerdo, siempre habrá un proceso de interacción y comunicación que busque armonizar los criterios para el empleo de diversas estrategias en pos de conseguir resultados.

Autores como Guilford (1986, citado por Entelman, 2002) refiere que las habilidades para la Gestión en la negociación son las aptitudes o capacidad aprendida para realizar una tarea y que atraviesa un proceso madurativo que dará como resultado el optar por la solución correcta, la cual producirá nuevos conocimientos.

No obstante, antes de concentrar la información en el tema principal de la investigación, se aclarará cuáles son los términos del Instrumento para lograr un entendimiento global de la variable.

#### **1.3.1. Conflicto**

Vicuña (2008) señala que el conflicto es “un estado de indecisión en que vive la persona ante situaciones que le generan mínimamente dos conductas de aproximación ante dos situaciones diferentes, con la peculiaridad que solo una de ellas puede emitir” (p.185). Asimismo, se considera que el conflicto es bidimensional, ya que tiene un componente cognitivo, funcional o de tareas y un componente afectivo, relacional o disfuncional; esto hace que el conflicto tenga una consideración

interactiva y no lineal, que va junto a un acercamiento al multinivel que va más allá del simple análisis del conflicto (Benitez, Medina y Munduate 2011, pp. 68-91).

Los conflictos conllevan a ser humano a estados emocionales que implican reacciones ambivalentes, en donde al agrado puede sobrevenirle el sufrimiento generado por la abstención de otro de los componentes; estos estados peculiares se identifican en los siguientes tipos según Hovland y Miller (1969, citado por Vicuña 2008):

- Aproximación-Aproximación, es la situación en que las dos partes son de su agrado pero debe elegir solo una que le complacerá, sin embargo también le generará cierta insatisfacción porque no pudo tener ambas, ejemplo el mismo día se estrenan dos películas que ha esperado por mucho tiempo en el mismo horario.
- Evitación-Evitación, en este conflicto las dos opciones no son agradables para la persona, pero debe hacer su elección, ejemplo cuando en el menú solo hay platos que le disgustan sin embargo debe almorzar.
- Aproximación-Evitación, aquí la complejidad de la situación se convierte en una posición crítica para el sujeto porque es la misma situación la que concibe dos reacciones diferentes ante el mismo hecho, ejemplo una persona que le gusta ir de paseo al campo, pero es alérgica a los insectos.

Los conflictos no solo pueden ser manejados como herramientas para el logro de una meta, sino que promueven el aprendizaje, ya que todo evento deja ganancias secundarias, a favor o en contra de quien lo utilice. Por lo tanto, el conflicto se convierte en una herramienta de control. De ahí que se concluya diciendo que el conflicto puede ser negativo y positivo según sea regulado; es decir, a través de la destrucción de otros o mediante una transformación creadora (Entelman, 2002).

Los conflictos jamás se resolverán en su totalidad pues las causas son variables, ya que el hombre siempre busca sentirse bien y esa satisfacción es un estado transitorio.

Mora (2008), refiere que los conflictos en las organizaciones suelen resultar positivos porque son indicadores de que algo está funcionando inadecuadamente, permitiendo así analizar y buscar estrategias de solución para resolver los mismos. El conflicto es parte de los colaboradores, ya que son ellos quienes conocen a fondo el funcionamiento de la empresa, pues comparten su propio espacio productivo con otros e involucran factores de personalidad, cultura, conocimientos y educación, así como sus expectativas. De la misma forma, los conflictos, estarán determinados por la misma organización y las consecuencias de la interacción que se dé con otros individuos tan diferentes como el mismo colaborador, es decir por factores externos como la presión laboral, los cambios tecnológicos, la carga familiar, los programas y condiciones que tenga la institución para el correcto desempeño.

Al respecto Chiavenato (2009) indica que hay ciertas condiciones que anteceden al conflicto en las empresas:

- La diferenciación. Las organizaciones cambian constantemente, de ahí que cada grupo se especialice y busque estar a la vanguardia para conseguir ser eficiente. Como resultado se tiene que cada grupo realizará actividades diferentes, relacionándose con distintas partes del entorno y así desarrollará maneras de pensar y actuar particulares como el tener su propio lenguaje, una manera de trabajar especial para conseguir sus propios objetivos. Aquí es donde surge la diferenciación: metas e intereses distintos, hacen que exista la percepción de que posiblemente puedan ser incompatibles los puntos de vista.
- Recursos limitados y compartidos. Todas las empresas tienen recursos escasos y fijos, así como el capital, el presupuesto, los créditos, equipo y máquinas, etc. los cuales deben repartirse entre los sectores de dicha organización. Si uno de los grupos pretende obtener un poco más, el otro perderá o renunciará a su parte, creando una percepción de intereses incompatibles.

- Interdependencia de actividades. En cierta medida existe dependencia entre las personas y los grupos de una organización, por lo que un grupo no puede realizar su tarea a menos que el otro haga su parte, esto hace que sea de ayuda o perjudicial para el trabajo en conjunto y logro de objetivos.

Autores como Robbins y Coulter (2010) refieren que el conflicto distingue los siguientes tipos:

- Conflicto funcional. Son los que potencia las metas de un grupo y optimiza su rendimiento.
- Conflicto disfuncional. Este conflicto obstaculiza el rendimiento del grupo.
- Conflicto percibido. Se da cuando las partes reconocen que hay condiciones que favorecen el surgimiento de un conflicto.
- Conflicto sentido. Es en donde hay involucramiento emocional y ocasiona tensión, frustración, ansiedad y hostilidad.

### **1.3.2. Negociación**

La segunda variable antecesora es la Negociación. Vicuña, Hernández, Paredes y Ríos (2008), define a la negociación como una vía de resolución de conflictos entre los colaboradores, organizaciones o instituciones, sin que terceros se involucren por lo que las partes en conflicto expresan y defienden sus posiciones.

La negociación es una práctica vital y estrategia saludable en la organización para el adecuado desempeño del trabajador en su puesto y la construcción de las interacciones que pueda tener con los demás, pues se tiene como la capacidad para identificar las posiciones e intercambiar concesiones para llegar a acuerdos satisfactorios.

Chiavenato (2009) dice que la negociación es esencial para resolver diferencias entre intereses y objetivos, de la misma forma para repartir los recursos limitados, para lo cual se hacen uso de habilidades administrativas del personal para hacerle frente a la batalla, una de las habilidades es la negociación en donde los miembros de un grupo interactúan entre ellos sin tener autoridad directa de uno sobre el otro, a

fin de alcanzar objetivos en común. La negociación tiene como características las siguientes:

- Existen dos partes involucradas por lo menos.
- Las partes que están involucradas tienen un conflicto de intereses acerca de uno o más asuntos.
- Las partes se encuentran unidas, temporalmente, en una especie de relación voluntaria.
- La relación se da para tomar una decisión sobre la división o intercambio de los recursos, la resolución de una o más situaciones.
- La negociación resulta ser una actividad secuencial y no simultánea porque una de las partes será la que haga propuestas y la otra será quien las evalúe.

Asimismo, Robbins (1994; citado por Paredes, 2010) en sus estudios señala que no existe relación entre personalidad y negociación, es decir que los rasgos de personalidad no causan efectos directos en el proceso de negociación ni en sus resultados.

Fischer y Ury (1981) indican que la negociación es la comunicación bidireccional que se utiliza para llegar a un acuerdo entre dos o más personas que tienen intereses compartidos o controvertidos. Para autores como Gulliver (1979), es un proceso de aprendizaje y constante variación de expectativas por las partes que intercambien información. Mientras que Shea (1983) señala que la negociación creativa es un proceso en donde los individuos se reúnen y, mediante discusiones, hacen frente a un problema para llegar a una solución innovadora que pretende satisfacer las necesidades e intereses de quienes participan en el debate.

Según Hernández (2006) el proceso para negociar se divide en etapas:

- Planificación. En donde involucra al diagnóstico, la estrategia y las tácticas. Aquí se prepara el proceso, evaluando la forma más segura para concluir en una negociación grata, dirigiendo el actuar de quien negocie antes y durante el diálogo, analizando lo que se desea conseguir y cómo hacerlo, qué utilizar y en qué tiempo.

- Negociación cara a cara. Esta etapa se divide en cinco etapas más, la primera es la denominada apertura en donde se inicia el proceso haciendo las presentaciones respectivas, acordando las actividades en agenda, definiendo reglas y plasmando la logística que corresponde; la segunda etapa es el de las expectativas, la cual hace las aclaraciones y ajustes necesarios en la agenda; la tercera etapa es el intercambio que pone en práctica todas las estrategias y tácticas antes definidas para dar paso al primer momento que es las opciones vs. Demandas y así poder evaluar opciones; la cuarta etapa es el acercamiento, en esta etapa se evalúan las decisiones tomadas identificando las áreas en común de los participantes y se dan nuevos planteamientos; por último está la etapa del cierre, en donde se hace una revisión de fechas, planteamientos y responsables para ejecutar lo planteado.
- Análisis posterior. Se incluye el análisis de resultados.

### **1.3.3. Habilidades en la gestión de la negociación de conflictos**

Ya comprendidos los conceptos de conflicto y negociación, vamos a definir la habilidad como concepto para luego entrar al tema en sí. La habilidad es un componente de la inteligencia (Cronbach, 1972), en donde está implícita la capacidad o aptitud en potencia para realizar una tarea que aún no ha sido aprendida, pues existe la base biológica que promueve el procesamiento de la solución a un problema según conductas manifiestas y exitosas.

La interacción constantemente de la humanidad con sus congéneres provoca diversos comportamientos dentro de los cuales se encuentra el desempeño de la capacidad de negociación de conflictos, en donde el control emocional y otras habilidades juegan un papel importante (Malaret, 2001, citado por Quintana, Montgomery, Malaver y Ruiz, 2011).

García (2003), sugiere que dicha habilidad se relaciona con las habilidades sociales, las cuales son un recurso para la negociación, por lo tanto es una conducta compleja que implica conocer una serie de métodos para socializar con quienes lo rodean, conociendo los múltiples factores de la situación a fin de lograr sus propósitos sin dejar de lado a los otros.

Grañeras y Parras (2008) mencionan que las habilidades para la negociación resultan ser un conjunto formado por habilidades cognitivas, personales e interpersonales que ayudan en la toma de decisiones creativa y crítica de los seres humanos.

Vicuña et al. (2008) aseveran que las habilidades empleadas en la negociación envuelven el adecuado uso de técnicas de comunicación para desarrollar estrategias o tácticas que permitan generar estilos de negociación. Así pues, se tiene que el manejo de estos conflictos mostrará la manera en que los colaboradores aprenden, de forma creativa, a ajustar sus recursos en función a la situación experimentada y a la demanda de los usuarios, independientemente del sexo que posea el enviado a negociar, ya que también se conoce que varones y mujeres tiene diferentes perfiles de negociador (Lugo, 2009).

Dentro de la presente investigación se tocarán habilidades como: la de comunicación, compromiso, control emocional, perspectiva y empatía, siendo de uso indispensable la interacción verbal o no verbal como el canal que permita la decodificación de los mensajes en base a cómo se escuche, responda gestualmente y posturalmente.

Es importante señalar que dichos componentes permiten incrementar el sentimiento de autovalía personal y reconocimiento social de quienes los apliquen en el proceso de solucionar problemas.

Para un mejor entendimiento de las habilidades mencionadas es precisa la amplia descripción de las cinco habilidades que con su interacción en la organización logran dar una gestión de calidad de los conflictos mediante la negociación (Vicuña, 2010).

- Habilidad de Comunicación. Es el uso adecuado de herramientas que permitan la interacción en donde la comunicación verbal y no verbal será quien permita la codificación o decodificación de mensajes. Entre las herramientas se tienen las figurativas, simbólicas semánticas y conductuales, que se verán en la forma en que se escuche o responda, lo cual ocasionará la reacción verbal o no verbal del otro, por lo tanto, es la capacidad para identificar la interacción haciendo uso de la escucha activa y la claridad al momento de responder sobre el tema que se negociará (Vicuña, 2010).



- Habilidad de compromiso. Es la capacidad de las personas para involucrarse en el conflicto y sentirse cómodo participando en su pronta resolución. Esta asociado con el hecho de indentificarse con el rol de negociador (Vicuña, 2010).
- Habilidad de control Emocional. Es la utilización de recursos que eviten la llegada de la carga emocional al negociador mediante el lenguaje verbal y no verbal, lo cual impida el bloqueo emocional, irritación o la no objetividad que conlleve a optar por un posición preferencial, aminorando la eficacia dentro del contexto (Vicuña, 2010).
- Habilidad de perspectiva. Según Piaget esta habilidad (1969, citado por Vicuña, 2010) resulta ser la capacidad para reconstruir mentalmente una situación desde la óptica del otro o un tercero, de ahí que se defina como la capacidad para hallar la naturaleza del conflicto visualizando la solución del mismo en el ahora y viendo desde la óptica de quienes lo rodean.
- Habilidad de empatía. Es la capacidad del negociador para abandonar sus puntos de vista presentada mediante la capacidad del negociador para dejar o abandonar su posición y ponerse en la situación de la otra persona para asumir sus puntos de vista (Vicuña, 2010).

Vicuña (2010) menciona que si las personas poseen las habilidades antes mencionadas y tiene la potestad de aplicarlas en la negociación estará dispuesto a:

- a. Descubrir si los conflictos ya maduraron o están a punto de madurar para someterse a un proceso de conciliación, esto significará que los conflictos deberán configurar los siguientes requisitos:
  - Cuando los conflictos se prologan en el tiempo extremadamente y son complejos.
  - Cuando los esfuerzos que tienen las partes del conflicto por controlarlo o administrarlo han llegado a un “impasse”.
  - Cuando los oponentes no están dispuestos a continuar tolerando las exigencias crecientes en la escala de conflicto.
- b. Entender la necesidad que se tiene de elaborar un mapa del conflicto, ya que la negociación resulta ser la aplicación de un conjunto de técnicas para reflejar las necesidades de las partes y acercarlas con

el uso de habilidades que fomenten la elaboración de un acuerdo. Por lo tanto, es necesario para los negociadores el mapa de conflicto pues ahí detallan lo siguiente:

- Las causas de los conflictos: Problemas en la relación entre los participantes, las discrepancias surgidas por la interpretación de los acontecimientos, los intereses discordantes, los parapetos estructurales y los diferentes valores.
- Las oposiciones que se dan para el arreglo de las disputas. Los factores, individuales o estructurales, que podrían optimizar la relación, valores comunes y puntos de coincidencia.

Un adecuado mapa de conflicto da pie a la elaboración de una buena agenda de negociaciones, la cual contiene el tema a tratar o tema de conflicto, diagnósticos y alternativas de solución.

Finalmente se concluye en que la habilidad para la gestión es más que usar los recursos verbales y no verbales para afrontar problemas, sino también involucra la eficacia y eficiencia de dichas herramientas en el abordaje de los conflictos, reduciendo costos y tiempo en las confrontaciones o aplicación de soluciones, previniendo posibles conflictos y gestionando una forma adecuada de intervenir según el público al que se dirija.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuáles son las propiedades psicométricas del Test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en administrativos de empresas agroindustriales-Trujillo?

#### **1.5. Justificación**

El presente estudio demuestra ser contribución meritoria en el campo de la psicometría, pues su finalidad fue demostrar las propiedades psicométricas del test electo y la medición real de la variable, siendo una de las primeras investigaciones del instrumento en el área.

La realización de esta investigación expone información teórica y científica de los resultados obtenidos, brindando amplitud de conocimientos acerca de la variable estudiada y de la población beneficiada. Del mismo modo, la población escogida para esta investigación no ha sido estudiada por el instrumento, por lo que se amplía la información real de la variable. Con la aplicación del Test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos, se facilitará el conocimiento del constructo en la población, lo cual resulta ser aporte para investigaciones futuras en poblaciones similares a la muestra. En conclusión, el instrumento es de gran ayuda para futuras investigaciones en la rama, pues brindará datos sobre el procesamiento estadístico realizado en cuando a la validez y confiabilidad, las cuales serán tomadas en cuenta para su próximo uso y futura exploración o adaptación de acuerdo a la población sobre la cual se trabajó.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. General**

Determinar las propiedades psicométricas del Test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en administrativos de empresas agroindustriales-Trujillo.

### **1.6.2. Específicos**

- Determinar la validez de contenido mediante criterio de jueces del Test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en administrativos de empresas agroindustriales-Trujillo.
- Identificar la validez de constructo por medio del análisis factorial exploratorio del Test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en administrativos de empresas agroindustriales-Trujillo.
- Establecer evidencias de validez de constructo mediante el análisis factorial confirmatorio del Test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en administrativos de empresas agroindustriales-Trujillo.

- Hallar evidencias de confiabilidad a través del método de consistencia interna, del Test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en administrativos de empresas agroindustriales-Trujillo.

## **II. MÉTODO**

La investigación en cuestión está clasificada dentro del modelo de investigación cuantitativa, debido a la utilización de medición validación y fiabilidad de la variable en un contexto específico, gracias al uso de la estadística para la obtención de datos (Sánchez y Reyes, 2006).

### **2.1. Diseño de investigación**

Instrumental: Pues según la clasificación de León y Montero (2007), los estudios de corte instrumental tienen el objetivo de desarrollar o adaptar los instrumentos psicológicos para analizar las propiedades psicométricas.

### **2.2. Variables, Operacionalización**

La variable es negociación de conflictos, para la cual se necesita la aplicación de 5 habilidades que la constituyen: comunicación, compromiso, control emocional, perspectiva y empatía.

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable Habilidades para la Negociación de Conflictos*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
<b>Habilidades para la Negociación de conflictos</b>	<p>Guilford (1986 citado por Espinoza, 2011) se refiere a la capacidad o la aptitud potencial para ejecutar una tarea que pueden ser capaces de aprender y que a través dentro de un proceso madurativo que luego permita optar por la solución correcta a partir de la cual produce nuevos conocimientos que vienen a ser las conductas exitosas como la negociación de conflictos.</p>	<p>Se procederá a medir la variable Negociación de Conflictos a través del Cuestionario de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos.</p>	<p>Comunicación. Se trata del uso eficaz de herramientas de interacción donde la comunicación verbal y no verbal es el canal que permite la decodificación y codificación (Vicuña, 2010).</p> <p>Compromiso. Habilidad relacionada a la capacidad de las personas para involucrarse con el conflicto en el sentido de sentirse cómodo participando en la solución del conflicto, se expresa en la identificación con el papel de negociador (Vicuña, 2010).</p> <p>Control Emocional. Se refiere al uso de recursos potenciales para evitar que la carga emocional llegue al negociador en el lenguaje verbal y no verbal, lo cual termine por bloquear emocionalmente, irritando o asumiendo posturas preferenciales, o estresándolo, disminuyendo</p>	<p>Escala de Intervalo: Existe un orden o jerarquía entre categorías, por ello se establecen intervalos iguales en toda la medición (Hernández, Fernández &amp; Baptista, 2010).</p>

---

la eficiencia y eficacia negociadora (Vicuña, 2010)

Perspectiva.

Representación mental, donde la persona es capaz de reconstruir mentalmente un precepto desde la óptica de un tercero o del otro, Por tanto la habilidad será la capacidad mostrada en identificar la naturaleza del conflicto visualizándolo en el ahora la solución del conflicto y pudiendo ver desde la óptica de los demás (Vicuña, 2010).

Empatía. Habilidad que se presenta mediante la capacidad del negociador para dejar o abandonar sus puntos de vista y asumir en cada instante los puntos de vista de la persona o las personas en conflicto (Vicuña, 2010).

---

*Información obtenida del Test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos elaborado por Luis Vicuña P., Héctor Hernández V., Mildred Paredes T. y José Ríos D en el año 2008.*

## 2.3. Población y muestra

### ▪ Población

La población objetivo en la investigación realizada es de 680 en su totalidad y está constituida por los empleados de área administrativa de 03 empresas agroindustriales de la ciudad de Trujillo.

**Tabla 2**

*Distribución numérica de la población de empleados del área administrativa pertenecientes a 03 empresas del Grupo Rocío*

<b>EMPRESAS AGORINDUSTRIALES</b>	<b>N° DE EMPLEADOS</b>
Empresa 1	290
Empresa 2	250
Empresa 3	140
<b>TOTAL</b>	<b>680</b>

*Población perteneciente a 03 de las 08 empresas que maneja el Grupo Rocío en el año 2017.*

### ▪ Muestra

En lo referente a la muestra del presente estudio, se usará un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 0.04, por lo que se tiene como resultado 309 empleados del área administrativa de 03 empresas agroindustriales en la ciudad de Trujillo.

Para obtener dichos resultados se utilizó la siguiente fórmula de poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) \cdot e^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n= Tamaño de Muestra (309)

z= Nivel de confianza (.95)

p= probabilidad de éxito (.50)

q= probabilidad de fracaso (.50)

N= Población Objetivo (680)

E= Error estimación (.02)

El muestreo utilizado será el no probabilístico por conveniencia, debido a que el instrumento fue aplicado a colaboradores que tenían disponibilidad de tiempo y se encontraban presentes, buscándose recoger los datos pertinentes a una cantidad proporcional de administrativos sin incluir el área gerencial por acceso limitado.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) denotan que el muestreo no probabilístico por conveniencia se caracteriza por la selección directa o intencional de los sujetos que conformarán la población a estudiar o a quienes se tiene acceso.

#### ▪ **Criterios de selección**

##### **Criterios de Inclusión:**

- Colaboradores incluidos en la plana administrativa de 03 empresas agroindustriales pertenecientes al Grupo Rocío.
- Administrativos que mantengan contacto frecuente con los usuarios internos de la organización, desde Jefes, coordinadores, asistentes, supervisores y empleados que trabajan en todas las gerencias del Grupo Rocío.
- Trabajadores de ambos géneros: masculino y femenino, cuyas edades oscilen entre 22 a 50 años.
- Empleados que lleven más de 6 meses laborando en alguna de las 03 empresas electas dentro del Grupo Rocío.
- Colaboradores que hayan obtenido un puntaje mayor o igual al promedio en su coeficiente intelectual.

##### **Criterios de Exclusión:**

- Colaboradores que marcaron de manera incorrecta los ítems del instrumento.
- Usuarios que no deseen colaborar con el desarrollo del test.



## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **▪ Técnica**

La técnica utilizada para la recolección de datos es la de evaluación psicométrica, pues lo que se hará será la adaptación de un test existente para determinar la validez y confiabilidad en la población específica escogida, a su vez se elaborarán normas para darle interpretación a las puntuaciones que se obtengan (Alarcón, 2008).

### **▪ Instrumento de recolección de datos**

#### **Ficha técnica:**

El instrumento a emplear en la investigación será el Test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos de los autores Luis Vicuña P., Héctor Hernández V., Mildred Paredes T. y José Ríos D. La procedencia del Test es Peruana por lo que está construida pensando en la población de habla hispana. Este Test mide las habilidades principales que intervienen en la gestión de conflictos, estas habilidades son: Comunicación, Compromiso, Control emocional, Perspectiva y Empatía. (Vicuña, Hernández, Paredes & Ríos, 2008).

#### **Normas de aplicación:**

La administración del cuestionario puede ser de forma individual o colectiva. Los autores no especificaron el rango de edades para la ejecución del instrumento ni el tiempo límite, sin embargo, se deduce que la prueba está dirigida a personas que se encuentren en la capacidad cognitiva y nivel de madurez suficiente para resolver el Test considerándose los 18 años a más como punto de referencia, además un tiempo aproximado de 15 minutos para su ejecución.

#### **Estructura del Test**

El test se encuentra constituido por 50 ítems los cuales se distribuyen entre las cinco habilidades antes mencionadas: Habilidad

de Comunicación, constituida por un total de 10 ítems 2, 7, 11, 16, 22, 25, 29, (-) 33, 39, 45; Habilidad de Compromiso, formada por 10 ítems 1, 4, (-) 9, (-) 14, 23, 31, 35, 38, 41 y 46; Habilidad de Control Emocional, organizada por 10 ítems (-) 8, (-) 13, 17, 21, 26, 30, (-) 36, 40, 44 y 48; Habilidad de Perspectiva, compuesta por 10 ítems 3, 6, (-) 10, 15, 19, 27, (-) 34, 42, (-) 47 y 50; Habilidad de Empatía, establecida por 10 ítems 5, (-) 12, (-) 18, (-) 20, 24, 28, 32, 37, 43 y (-) 49.

### **Calificación e interpretación:**

La prueba investigada presenta la modalidad de respuesta múltiple, dentro de la escala de tipo Likert y exhibiendo 6 alternativas de respuesta: definitivamente en desacuerdo (1), muy en desacuerdo (2), desacuerdo (3), de acuerdo (4), muy de acuerdo (5) y definitivamente de acuerdo (6).

De los 50 ítems que presenta la prueba existen 13 que son de orden inverso (8, 9, 10, 12, 13, 14, 18, 20, 33, 34, 36, 47, 49), lo cual indica que tienen una dirección negativa y que para su correcta calificación se debe invertir el valor de la respuesta brindada por el evaluado; es decir, que si marcó 1 el valor de su respuesta será 6 realmente.

Además, el Test genera un puntaje total de 60 y se divide por grados para cada una de las habilidades: Habilidades Muy Adecuadas (HMA), Habilidad Adecuada (HA), Habilidad Tendencia Adecuada (HTA), Habilidad Tendencia Inadecuada (HTI), Inadecuada Habilidad (IH), Muy Inadecuada Habilidad (MIH). Para llegar al diagnóstico se debe sumar las puntuaciones de cada habilidad y convertirlos en los puntajes escalares utilizando los baremos.

### **Validez y Confiabilidad:**

Autores como Hernández, Fernández y Baptista (2010) refieren que la validez de un instrumento es el grado en el que este mismo puede medir la variable objetivo o que pretende medir.

En el caso del Test de Habilidades de Negociación en la Gestión de Conflictos se utilizó la validez de contenido para determinar si los ítems contruidos median la variable en estudio. Diez expertos fueron los encargados y se validaron sus respuestas con el análisis del Ji cuadrado arrojando un 90% de aceptación en la dimensión de Comunicación, 100% de aceptación en la dimensión de Compromiso, 90% de aceptación en la dimensión de Perspectiva así como en la dimensión de Control emocional y Empatía.

Los ítems fueron analizados utilizando el coeficiente biseral y tetracorico.

Antes de entrar a la confiabilidad debe entenderse que está orientada al grado en que la aplicación de un mismo instrumento al mismo individuo y objeto debe producir resultados iguales, consistentes y coherentes (Hernández, Fernández y Baptista 2010). Una vez que se obtuvieron los resultados se buscó averiguar el error de media mediante la confiabilidad por consistencia interna ítem-test, el Coeficiente de Cronbach y el coeficiente del test retest. Se hallaron los siguientes resultados por la consistencia interna e ítem test total: confiabilidad total = 0.8368 y confiabilidad corregida = 0.8548. Sumado, por el método de test retest con un intervalo de 2 meses entre la primera aplicación y la segunda se obtuvo una confiabilidad del test total de 0.91.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Se obtuvo las evidencias de validez basadas en el contenido de dominio, mediante el criterio de 12 jueces expertos utilizando la V de Aiken como estadístico en una plantilla de Excel 2016 y en el software ICAiken 2006, continuando se realizó el análisis preliminar de los ítems en el IBM SPSS Statistics 24, obteniendo la media, desviación estándar, así como la asimetría y curtosis, asimismo para la validez basada en la estructura interna, mediante los análisis factoriales en el software Amos 24, para el exploratorio mediante el método de máxima verosimilitud por rotación Varimax, obteniendo las saturaciones, comunalidades y la varianza explicada, de igual manera en el

confirmatorio utilizando el mismo método se obtuvo los índices de ajuste absoluto (GFI, AGF, SRMR), comparativo (NFI), y de parsimonia (PNFI), además se identificó las cargas factoriales estandarizadas y la correlación entre factores, prosiguiendo para la confiabilidad se obtuvo por consistencia interna mediante el coeficiente Omega en una plantilla de Excel 2016.

## **2.6. Aspectos éticos**

Como primer paso se solicitará el permiso correspondiente a las empresas agroindustriales que se pretende tomar, usando una solicitud formal para acceder al personal administrativos de cada una de ellas.

El código de Ética Profesional del Psicólogo Peruano, en el título XI – Actividades de Investigación artículo 84° y 87°, indica que debe existir un acuerdo claro y justo entre investigador y participante en donde se entienda el objetivo del estudio y se mantenga la confiabilidad de los datos obtenidos (Colegio de Psicólogos del Perú – Consejo Regional de Lima – 1, 2013, pp.14 – 15). Entendiéndose los artículos, se procederá a explicar los motivos por los que se realizará el estudio y la confidencialidad de los resultados a los colaboradores, resolviendo cualquier duda que pueda surgir. Acto seguido, se entregará el Consentimiento Informado para ser llenado y formado por los participantes.

Finalmente, se esclarece que la contribución a la investigación es de manera voluntaria.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Evidencias de Validez de Contenido

**Tabla 3**

*Evidencias de validez de contenido del Test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en administrativos de empresas agroindustriales-Trujillo*

ITEM	CLARIDAD	95%		RELEVANCIA	95%	
		Inferior	Superior		Inferior	Superior
1	1**	.96	1	1**	.96	1
2	1**	.96	1	1**	.96	1
3	1**	.96	1	1**	.96	1
4	1**	.96	1	1**	.96	1
5	1**	.96	1	1**	.96	1
6	1**	.96	1	1**	.96	1
7	1**	.96	1	1**	.96	1
8	1**	.96	1	1**	.96	1
9	1**	.96	1	1**	.96	1
10	1**	.96	1	1**	.96	1
11	1**	.96	1	1**	.96	1
12	1**	.96	1	1**	.96	1
13	1**	.96	1	1**	.96	1
14	.90**	.86	.95	1**	.96	1
15	1**	.96	1	1**	.96	1
16	1**	.96	1	1**	.96	1
17	1**	.96	1	1**	.96	1
18	1**	.96	1	1**	.96	1
19	1**	.96	1	1**	.96	1
20	1**	.96	1	1**	.96	1
21	1**	.96	1	1**	.96	1
22	1**	.96	1	1**	.96	1
23	1**	.96	1	1**	.96	1
24	1**	.96	1	1**	.96	1
25	1**	.96	1	1**	.96	1
26	1**	.96	1	1**	.96	1
27	.90**	.86	.95	1**	.96	1
28	1**	.96	1	1**	.96	1
29	1**	.96	1	1**	.96	1
30	1**	.96	1	1**	.96	1
31	1**	.96	1	1**	.96	1
32	1**	.96	1	1**	.96	1
33	1**	.96	1	1**	.96	1
34	1**	.96	1	1**	.96	1
35	1**	.96	1	1**	.96	1
36	1**	.96	1	1**	.96	1
37	1**	.96	1	1**	.96	1
38	1**	.96	1	1**	.96	1
39	1**	.96	1	1**	.96	1
40	1**	.96	1	1**	.96	1
41	1**	.96	1	1**	.96	1
42	1**	.96	1	1**	.96	1
43	.90**	.86	.95	1**	.96	1
44	1**	.96	1	1**	.96	1
45	1**	.96	1	1**	.96	1
46	1**	.96	1	1**	.96	1
47	1**	.96	1	1**	.96	1
48	1**	.96	1	1**	.96	1
49	1**	.96	1	1**	.96	1
50	1**	.96	1	1**	.96	1

\*\*p<.01: Estadísticamente Significativo

En la tabla 3, se observa los índices de la V de Aiken para claridad con un índice de .90 a 1 y en relevancia de 1, siendo estadísticamente significativos (p<.01).

**Tabla 4**

Validez de contenido del Test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en administrativos de empresas agroindustriales – Trujillo

ITEM	COHERENCIA	95%	
		Inferior	Superior
1	1**	.96	1
2	1**	.96	1
3	1**	.96	1
4	1**	.96	1
5	1**	.96	1
6	1**	.96	1
7	1**	.96	1
8	1**	.96	1
9	1**	.96	1
10	1**	.96	1
11	1**	.96	1
12	1**	.96	1
13	1**	.96	1
14	1**	.96	1
15	1**	.96	1
16	1**	.96	1
17	1**	.96	1
18	1**	.96	1
19	1**	.96	1
20	1**	.96	1
21	1**	.96	1
22	1**	.96	1
23	1**	.96	1
24	1**	.96	1
25	1**	.96	1
26	1**	.96	1
27	1**	.96	1
28	1**	.96	1
29	1**	.96	1
30	1**	.96	1
31	1**	.96	1
32	1**	.96	1
33	1**	.96	1
34	1**	.96	1
35	1**	.96	1
36	1**	.96	1
37	1**	.96	1
38	1**	.96	1
39	1**	.96	1
40	1**	.96	1
41	1**	.96	1
42	1**	.96	1
43	.90**	.86	.96
44	1**	.96	1
45	1**	.96	1
46	1**	.96	1
47	1**	.96	1
48	1**	.96	1
49	1**	.96	1
50	1**	.96	1

\*\*p<.01: Estadísticamente Significativo

En la tabla 4, se observa los índices de la V de Aiken para coherencia con un índice de .90 a 1, siendo estadísticamente significativos ( $p<.01$ ).

## 3.2. Resultados sobre Validez de Constructo

### 3.2.1. Análisis preliminar de los ítems

**Tabla 5**

*Media, desviación estándar, asimetría y curtosis (N=160)*

Ítems	Media	Desviación estándar	Asimetría	Curtosis
It1	3.438	1.201	.623	-.365
It2	4.369	.969	.293	-.859
It3	4.144	.983	-.776	-.286
It4	4.131	1.010	-.564	-.924
It5	3.800	.882	-.154	-.044
It6	3.263	1.130	.712	.101
It7	4.000	1.133	-1.052	1.085
It8	3.575	1.158	-.197	-.802
It9	3.331	1.391	.553	-.788
It10	4.156	1.490	-.780	-.443
It11	3.950	1.336	.076	-1.067
It12	4.250	1.182	-1.031	.947
It13	4.075	1.460	-.402	-.778
It14	2.963	1.508	.332	-.845
It15	3.881	1.178	-.141	.504
It16	4.281	1.245	-.292	-.607
It17	3.794	1.047	-.710	.244
It18	4.006	.942	-.974	1.429
It19	2.288	1.006	.335	-.326
It20	3.750	1.218	.069	-.898
It21	4.069	1.016	.225	-.229
It22	4.094	.874	-.870	1.039
It23	3.794	1.016	-.668	.850
It24	3.731	.930	-.246	-.372
It25	5.006	1.130	-.966	-.010
It26	4.269	1.227	.072	-.869
It27	3.513	1.383	.032	-1.176
It28	3.025	1.116	1.079	.255
It29	4.081	1.070	-.257	-.006
It30	3.619	1.110	.409	-.426
It31	3.919	1.181	-.606	.667
It32	3.306	1.110	-.017	-.239
It33	3.856	1.126	.100	-.083
It34	4.019	1.568	-.458	-1.123
It35	3.088	1.256	.277	-.142
It36	3.713	1.494	-.023	-.873
It37	3.981	.858	.097	.244
It38	3.288	1.215	.262	-.153
It39	3.675	1.439	-.196	-1.002
It40	3.506	1.488	.139	-.664
It41	3.775	1.192	-.142	-1.080
It42	4.063	1.386	-.228	-1.254
It43	4.025	1.015	-.270	-.403
It44	3.913	.980	-.756	.507
It45	3.950	1.186	-.177	-.695
It46	3.275	1.244	-.319	-.569
It47	4.225	1.562	-.220	-1.385
It48	3.819	1.326	-.316	-.775
It49	3.756	1.326	.196	-.938
It50	2.513	1.475	.576	-1.082

En la tabla 5, se observa el análisis preliminar de los ítems. Donde el ítem 19 presenta la media más baja (Media = 2.88) y el ítem 25 posee la media más alta (Media = 5.006). La desviación estándar oscila entre .858 y 1.568; asimismo, se aprecia que en los ítems los valores de asimetría y curtosis son inferiores a +/- 1.5, de lo cual se concluye que existe normalidad multivariada.

### 3.2.2. Análisis factorial Exploratorio

Previo a proceder a realizar el análisis factorial exploratorio (AFE), se exploró los índices de adecuación muestral. De tal manera, se efectuó el cálculo del KMO cuyo valor fue de .643, el cual es considerado como regular (Alarcón, 2013); la prueba de esfericidad de Barlet fue significativa ( $X^2= 13477,164$ ;  $gl=1225$ ;  $p<.001$ ); finalmente, el determinante alcanzó un valor de .000. Tales resultados permiten la viabilidad para efectuar el AFE.

**Tabla 6**

*Extracción de factores por el método de máxima verosimilitud y rotación varimax del Test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en administrativos de empresas agroindustriales-Trujillo (N=160)*

Ítem	Factores					h <sup>2</sup>						
	F1	F2	F3	F4	F5							
It24	.813					.685	It25	.762			.410	
It1	.746					.541	It10	.654			.216	
It43	.674					.499	It7	.648			.553	
It37	.652					.722	It27	.590			.759	
It3	.649					.454	It6	.472			.446	
It30	.604					.472	It17	.458			.566	
It11	.563					.627	It5	.416			.265	
It26	.561					.243	It48	.407			.764	
It46	.559					.124	It39		.868		.414	
It42	.538					.599	It32		.732		.290	
It29	.487					.383	It45		.660		.588	
It28	.441					.433	It19		.595		.343	
It34		.748				.703	It14		.566		.898	
It4		.648				.416	It2		.557		.652	
It13		.597				.424	It38		.460		.440	
It18		.551				.341	It36		.338		.338	
It49		.548				.449	It9		.249		.709	
It31		.479				.454	It21			.960	.499	
It47		.463				.436	It23			.663	.743	
It12		.444				.430	It44			.545	.514	
It20		.439				.999	It35			.542	.268	
It41		.416				.735	It40			.528	.268	
It8		.400				.553	It15			.494	.452	
It16		.349				.782	It50			.382	.364	
It33		.290				.898						
It22			.770			.588						
							%					
							de	13.6	9.69	9.67	9.58	8.94
							Var.					

En la tabla 6, se aprecian 5 factores extraídos que explican el 51.50% de la varianza total del test, las cargas factoriales para los reactivos fueron superiores a .30 a excepción de los ítems 9 y 33 que reportan cargas factoriales de .249 y .290 respectivamente; y comunalidades oscilan entre .124 a .999.



### 3.2.3. Análisis factorial confirmatorio

Suponiendo una estructura de 5 factores del Test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en administrativos de empresas agroindustriales-Trujillo. El ajuste absoluto se expone mediante los índices: de bondad de ajuste (GFI=.789), de bondad de ajuste ajustado (AGF=.769) y en el residuo estandarizado cuadrático medio (SRMR=.1501); el ajuste comparativo por medio del ajuste normativo (NFI=.737); y el ajuste parsimonioso (PNFI=.701).

**Tabla 7**

*Cargas factoriales de los reactivos según 5 factores del análisis factorial confirmatorio de los 5 factores extraídos por medio del AFE del test de habilidades para la gestión en la negociación de los conflictos en administrativos de empresas agroindustriales – Trujillo (N=150)*

Ítems	Factores						
	F1	F2	F3	F4	F5		
It1	.545					It7	.679
It3	.581					It10	.529
It11	.604					It17	.683
It24	.795					It22	.637
It26	.805					It25	.853
It28	.455					It27	.257
It29	.672					It48	.465
It30	.932					It2	.858
It37	.794					It9	.439
It42	.579					It14	.600
It43	.824					It19	.636
It46	.554					It32	.416
It4		.841				It36	.518
It8		.465				It38	.711
It12		.540				It39	.569
It13		.790				It45	.858
It16		.589				It15	.592
It18		.473				It21	.522
It20		.197				It23	.600
It31		.738				It35	.451
It33		.181				It40	.664
It34		.617				It44	.595
It41		.714				It50	.507
It47		.560				Correlación entre factores	
It49		.306				F1	1
It5			.612			F2	.427 1
It6			.672			F3	.234 .274 1
						F4	.322 .493 .257 1
						F5	.194 .253 .204 .487 1

En la tabla 7, se aprecia las cargas factoriales estandarizadas del análisis factorial confirmatorio de los 5 factores del Test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos, apreciándose cargas factoriales de .455 a .932 para el factor 1, de .181 a .841 para el factor 2, de .257 a .853 para para el factor 3, de .416 a .858 para el factor 4, y de .451 a .664 para el factor 5. Asimismo, la correlación entre los factores varía de .194 a .487.

### 3.3. Análisis de la Confiabilidad de la consistencia interna

**Tabla 8**

*Estadísticos de fiabilidad de la forma situaciones del Test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en administrativos de empresas agroindustriales-Trujillo (150)*

Dimensiones	Media	DE	N ítems	$\omega$
Factor 1	46.22	9.577	12	.914
Factor 2	50.87	9.737	13	.850
Factor 3	35.27	6.782	9	.839
Factor 4	31.13	7.598	9	.856
Factor 5	25.30	5.133	7	.764

En la tabla 8, se aprecia los índices de fiabilidad según el concerniente Omega, el cual reporta índices que varían de .764 a .914 en los factores extraídos según el análisis factorial exploratorio.

#### IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo principal el establecimiento de las propiedades psicométricas del Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de conflictos del autor Luis Alberto Vicuña Peri, con una población de 680 administrativos del sector agroindustrial pertenecientes a 03 empresas del Grupo Rocío en Trujillo, de ambos géneros, entre los 22 a 50 años de edad, de los cuales se utilizó una muestra de 309 colaboradores la cual se ajusta al 95% de confianza empleado y así poder realizar la división aleatoria de la muestra para hallar las evidencias de fiabilidad y validez antes mencionadas después de aplicar el instrumento usando la técnica de evaluación psicológica.

Antes de discutir los resultados encontrados, es necesario recordar la definición de la variable estudiada. El autor de la prueba y colaboradores (Vicuña et al., 2008), define la habilidad de negociación como la forma que tienen las personas de resolver los conflictos en los que se involucran y sin la intervención de terceros, de tal manera que ambas partes pueden defender y exponer sus posiciones a fin de conciliar para quedar satisfechos. Por lo tanto, Vicuña et al. (2008) rescata 5 habilidades que considera fundamentales para la adecuada gestión de los conflictos, los cuales son la comunicación, compromiso, control emocional, perspectiva y empatía.

Al ser una prueba de procedencia peruana se entiende que es capaz de ajustarse al contexto nacional sin necesidad de participar de un proceso minucioso de validación sobre el contenido del instrumento, sin embargo, se realizó para efectos de prevenir posibles dificultades respecto al entendimiento de la prueba. Es así que se cumplió con el primer objetivo, pues se verificó que los reactivos tuvieron una adecuada conceptualización y operacionalización del constructo, por tanto los ítems si lograron medir las dimensiones de la variable (Escobar, y Cuervo, 2008). Aiken (1980) menciona que el acuerdo entre jueces entendidos en la materia es la forma por excelencia para determinar la validez usando el coeficiente V de Aiken. Gracias a este método se identificó el grado en que los reactivos corresponden al dominio medido (Kane, 2006). En la que concierne a esta investigación, se contó con la opinión informada de 12 expertos, los cuales establecieron que en el Test de Habilidades para la Gestión en la

Negociación de conflictos se observaron los índices de la V de Aiken para claridad con un puntaje de .90 a 1 y relevancia de 1 (Tabla 3) que según Muñiz, Elosua y Hambleton (2013, citado por Boluarte y Kotaro, 2017) si el valor de V de Aiken es mayor de .80 en todos los indicadores se mantendría el ítem, evidenciando que la prueba logra ser entendible para la población objetivo y coherente (Tabla 4), de ahí que vaya acorde con lo hallado por Vicuña et al. (2008), ya que obtuvieron una puntuación que oscilaban entre .80 y 1 en cuanto a la validez de contenido usando el coeficiente de V-Aiken.

Ya verificada la viabilidad del Test, se continuó con la revisión de su estructura interna para determinar la validez de constructo usando el Análisis Factorial Exploratorio (AFE) y Confirmatorio (AFC). En primer lugar, previo a estimar los modelos, se ejecutó el análisis de los descriptivos (media, desviación estándar, asimetría y curtosis), mediante el coeficiente multivariante de Mardia (1970), lo cual expresó la presencia de normalidad multivariada en los datos obtenidos al señalar índices menores a 1.5, es decir que la distribución es simétrica (Tabla 5). Acto seguido se exploraron los índices de adecuación muestral al efectuar los cálculos del KMO y la prueba de esfericidad de Barlet, que señalaron valores regulares con el .643 (Alarcón, 2013) y significativos ( $X^2 = 13477,164$ ;  $gl=1225$ ;  $p<.001$ ) respectivamente, indicando que hay correlaciones importantes entre los ítems y que se admite la posibilidad de efectuar el AFE. Además, gracias a la simetría hallada se optó por emplear los estadísticos de máxima verosimilitud y rotación varimax a favor de constituir grupos de variables (factores) que muestren una alta correlación entre sí (Méndez y Rondón, 2012) y así establecer una estructura que vaya acorde con el instrumento. De modo que, en la nueva distribución de las variables (Tabla 6), los 5 factores extraídos explican el 51.5% de la varianza total del test y las cargas factoriales mayores a .30 como condición mínima según Lloret et al. (2014) para los reactivos a excepción de los ítems 9 y 33 que reportan cargas factoriales de .249 y .290, infiriéndose que no existe una correlación adecuada de los ítems con sus factores más sí tienen correspondencia con respecto a los demás ítems del test (comunalidad) evidenciando que sí miden lo que se pretende medir (Méndez y Rondón, 2012), dicho fenómeno lleva como respuesta que los reactivos 9 y 33 tienen una estructura negativa a comparación de los demás ítems de su mismo factor. Por

otro lado, los ítems 26, 46, 10, 5, 32, 35 y 40 expresan comunalidades que oscilan entre .124 y .290, ubicándose por debajo de las condiciones mínimas para conseguir estimaciones suficientemente precisas (Hogarty et al., 2005), de ahí que estos casos no tengan la correspondencia adecuada con respecto a los demás ítems del instrumento más sí pertenecen al factor propuesto. Por ende, se tiene que la muestra de administrativos pertenecientes al sector agroindustrial es sensible a las habilidades para la gestión en la negociación de conflictos, ya que son un conjunto de capacidades cognitivas, personales e interpersonales que ayudan en la toma de decisiones creativa y crítica de los seres humanos (Vicuña et al., 2008).

Una vez realizado el AFE, se necesitó confirmar, mediante el Análisis Factorial Confirmatorio (AFC), que el instrumento cumple con el objetivo para el cual fue construido (Leyva, 2011) de acuerdo a la interpretación de sus puntuaciones en un contexto específico (Argibay, 2008), pues el constructo está guiado por una teoría que avala su definición señalando los comportamientos que pueden ser contemplados como indicadores (Pérez, Chacón y Moreno, 2000). De acuerdo al modelo teórico resultante del AFE compuesto por 5 factores se procede a analizar los índices de ajuste (Tabla 7) que tiene el objetivo de “determinar si las elecciones entre las variables del modelo estimado reflejan adecuadamente las relaciones observadas en los datos (Weston y Gore, 2006)” y así comprobar el modelo construido (Herrero, 2010) en el AFE mediante el AFC. El ajuste absoluto de todo el instrumento se expone mediante los índices: de bondad de ajuste ( $GFI=.789$ ), de bondad de ajuste ajustado ( $AGF=.769$ ) y en el residuo estandarizado cuadrático medio ( $SRMR=.1501$ ); el ajuste comparativo por medio del ajuste normativo ( $NFI=.737$ ); y el ajuste parsimonioso ( $PNFI=.701$ ), los cuales resultan no ajustarse al modelo propuesto pues exhiben valores inferiores a .95 (Bentler, 1995; y Byrne, 2001, citado por Pérez, Medrano y Sánchez, 2013), a pesar de observarse una mejora importante en las cargas factoriales estandarizadas por factores (mayores a .30), es decir que, se tiene evidencia de que los factores de forma individual sí miden el constructo al que pertenecen, pero al momento de reunirlos en un solo instrumento no son pertinentes para la medición de la variable habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en base a la estructura arrojada por el AFE, a diferencia de los datos

hallados por Coronado (2016) en donde su análisis factorial señaló ajustes que varían entre .301 a .662 al analizar los índices de ajuste en la estructura original del test. Por consiguiente, se deduce que el modelo estimado y el modelo teórico no presentan un adecuado ajuste (Aldas, 2008), a pesar de que la mayoría de ítems superen el .30, detalle relevante pues ninguna investigación ha realizado el análisis factorial exploratorio para luego confirmar los datos obtenidos en la nueva distribución de ítems por factores hasta la presente investigación.

En el cuarto objetivo respecto a la confiabilidad (Tabla 8), se logró recabar los datos necesarios para saber si las puntuaciones obtenidas en una serie de mediciones son similares (Prieto y Delgado, 2010) y averiguar si los resultados son perdurables en la población al transcurrir el tiempo. Respecto a lo indicado se empleó el método de consistencia interna, la que se define como la congruencia que existe entre los ítems de un instrumento en una sola administración (Argibay, 2008), alcanzando coeficientes que oscilan entre .839 y .914 en los 4 primeros factores extraídos según el AFE ubicándolos en un rango de muy bueno (De Vellis, 1991) y para el factor 5 una fiabilidad de .764 posicionándolo en un nivel mínimamente respetable (De Vellis, 1991), mediante el coeficiente Omega el cual se define como un método de consistencia interna que se logra estimar basado en las cargas factoriales (Ventura, 2017). Así pues, se tiene relación con lo encontrado por los diferentes investigadores de la prueba tales como, Vicuña et al. (2008) y Herrera (2015) quienes hicieron válida la connotación del instrumento acerca de la posesión de congruencia y estabilidad respecto a sus resultados en una serie de mediciones sobre contextos donde se halla obtenido fiabilidad (Campo y Oviedo, 2008).

Por todo lo mencionado y para concluir la discusión propuesta, se puede afirmar el cumplimiento del objetivo principal de la investigación el cual establece evidencias de Propiedades Psicométricas en el Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en administrativos del sector agroindustrial-Trujillo, donde los resultados no alcanzaron el nivel de validez deseada, de acuerdo al procesamiento de datos planteado, pero que sus resultados son confiables ya que perduran en el tiempo.

## V. CONCLUSIONES

- El presente estudio, que lleva el título de Propiedades Psicométricas del Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos, muestra el cumplimiento de su objetivo general el cual era hallar las propiedades psicométricas del instrumento en investigación, revelando que es confiable mas no válido.
- Respecto a la validez de contenido, se obtuvo por el criterio de 12 expertos entendidos en la materia y con la utilización del coeficiente V de Aiken el cual arrojó puntajes para claridad de .90 y relevancia de 1 los cuales se consideran aceptables por lo que se mantienen los ítems, evidenciando que la prueba logra ser entendible para la población objetivo y coherente.
- Además, se estableció la validez de constructo mediante el análisis factorial exploratorio (AFE), en donde se apreciaron 5 factores extraídos que explican el 51.50% de la varianza total del test, las cargas factoriales para los reactivos fueron superiores a .30 a excepción de los ítems 9 y 33 que reportan cargas factoriales de .124 y .290 respectivamente; y comunalidades oscilan entre .075 a .999.
- Luego, se halló la validez de constructo mediante el análisis factorial confirmatorio (AFC), en donde suponiendo una estructura de 5 factores, se obtuvieron índices de ajuste absoluto de .789 para el índice de bondad de ajuste (GFI), AGF=.769 y en el residuo estandarizado cuadrático medio de .1501 (SRMR), más aún el NFI=.737 y el ajuste parsimonioso .701 (PNFI).
- Finalmente, se halló la confiabilidad por consistencia interna usando el coeficiente Omega, el cual arrojó puntajes que oscilan entre .856 a .914, lo que es demuestra un rango de muy bueno en 4 de sus factores, pero de .764 en el factor 5.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Difundir los datos obtenidos en la investigación, con el fin que se refuerce el procedimiento estadístico en la población trabajada (AFE y AFC), para determinar la distribución adecuada de los ítems respecto a sus factores y así ajustar la muestra al constructo que se pretende medir (Lloret, Ferreres, Hernández y Tomás, 2014) .
- Se recomienda emplear el método del test retest para el instrumento, con el propósito de aumentar los niveles de validez y confiabilidad dentro del contexto elegido (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).
- Aportar con otros tipos de validez, tales como la convergente o divergente, ya que una evalúa las correlaciones entre los constructos equivalentes, es decir que son directamente proporcionales (Rodríguez y Aparecida, 2011); y la validez divergente trata de buscar instrumentos que no midan el constructo enfocándose en medir lo opuesto (Rodríguez y Aparecida, 2011).



## VII. REFERENCIAS

- Aguilar, H. (2006). *Qué es negociación, tipos, etapas y técnicas efectivas*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/que-es-negociacion-tipos-etapas-y-tecnicas-efectivas/>
- Alarcón, R. (2008). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Alarcón, R. (2a ed.).(2013). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Aldao, C. (2009). *La negociación*. Recuperado de <http://www.ilo.org/public//spanish/region/ampro/cinterfor/publ/aldao/>
- Aldas, J. (2008). *Análisis factorial confirmatorio: apuntes y ejercicios*. Valencia, España: Universitat de Valencia.
- Argibay, J. (2008). Técnicas psicométricas. Cuestiones de validez y confiabilidad. *Subjetividad y Procesos cognitivos*, 8(1), pp. 15-33. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=339630247002>
- Benítez, M., Medina, F. J. y Munduate, L. (2012). La gestión de conflictos relacionales en las organizaciones de servicio. *Anales de Psicología*, 28(1), 139-149. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16723161016>
- Benítez, M., Medina, F. y Munduate, L. (2011). El estudio del conflicto en los equipos de trabajo-Una visión de las contribuciones científicas realizadas en España. *Revista Papeles del Psicólogo*, 32(1), pp. 69-81. Recuperado de <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1920.pdf>
- Boluarte, A. y Kotaro, T. (2017). Validez de contenido y confiabilidad inter-observadores de Escala Integral Calidad de Vida. *Revista de Psicología*, 35(2), pp. 1-26. Recuperado de <file:///C:/Users/Home/Downloads/18797-74505-1-PB.pdf>
- Campo, A. y Oviedo, H. (2008). Propiedades Psicométricas de una Escala: la Consistencia Interna. *Revista de Salud Pública*, 10 (5), 831-839. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42210515>
- Cárdenas, G. (2013). *Inteligencia emocional y habilidades para la gestión en la negociación de conflictos de un supermercado*. Trujillo, Perú.

- Cárdenas, R. (2016). *Propiedades Psicométricas de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo en colaboradores de empresas manufactureras del Distrito de Moche*. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/111/1/cardenas\\_sr.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/111/1/cardenas_sr.pdf)
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de: [http://www.academia.edu/8122275/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-Mc\\_Grawhill-2da-Edicion](http://www.academia.edu/8122275/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-Mc_Grawhill-2da-Edicion)
- Colegio de Psicólogos del Perú: Consejo Regional de Lima - 1. (2013). *Código de Ética Profesional del Psicólogo Peruano*. Lima, Perú: Morzan.
- Coronado, S. (2016). *Propiedades Psicométricas del Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos (Tesis para obtener el grado de Doctor en Psicología)*. Trabajo presentado en la Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Curhan, J. y Pentland, A. (2007). Thin Slices of Negotiation: Predicting Outcomes From Conversational Dynamics Within the First 5 minutes. *Journal of Applied Psychology*, 92(3), 802-811. Recuperado de [http://web.mit.edu/curhan/www/docs/Publications/Curhan\\_Thin\\_Slices\\_of\\_Negotiation.pdf](http://web.mit.edu/curhan/www/docs/Publications/Curhan_Thin_Slices_of_Negotiation.pdf)
- De Vellis, R. (1991). *Scale development theory and applications. Applied Social Research Methods Series*. Thousand Oaks, California: SAGE.
- Depaoli, M. (2006). *La inteligencia Emocional y el Negociador*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos75/inteligencia-emocional-negociacion/inteligencia-emocional-negociacion2.shtml#ixzz2XPYKp8o6>
- Entelman, R. (2009). *Teoría de Conflictos: Hacia un nuevo Paradigma*. España: GEDISA.

- Escobar, J. y Cuervo, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en medición*, 6, 27-36. Recuperado de [http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3\\_Juicio\\_de\\_expertos\\_27-36.pdf](http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf)
- García, E. (2003). *El Arte de relacionarse*. Málaga, España: ALJIBE.
- Gatier, G. y Poujaud, P. (1970). *Test de Habilidades en la Negociación (NEGO)*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/50035804/MANUAL-TEST-NEGO>
- Gie, A. y Pearce, S. (2013). A Beginner's Guide to Factor Analysis: Focusing on Exploratory Factor Analysis. *Tutorial in Quantitative Methods for Psychology*, 9(2), pp. 79-94. Recuperado de <http://www.tqmp.org/RegularArticles/vol09-2/p079/p079.pdf>
- Grañeras, M. y Parras, A. (2008). *Orientación educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=8CwbAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA12&dq=Orientaci%C3%B3n+educativa:+fundamentos+te%C3%B3ricos,+modelos+institucionales+y+nuevas+perspectivas&ots=JdxVwEX9K5&sig=J-89365gWkQW5QJZ8SabNsOi\\_5U#v=onepage&q=Orientaci%C3%B3n%20educativa%3A%20fundamentos%20te%C3%B3ricos%2C%20modelos%20institucionales%20y%20nuevas%20perspectivas&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=8CwbAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA12&dq=Orientaci%C3%B3n+educativa:+fundamentos+te%C3%B3ricos,+modelos+institucionales+y+nuevas+perspectivas&ots=JdxVwEX9K5&sig=J-89365gWkQW5QJZ8SabNsOi_5U#v=onepage&q=Orientaci%C3%B3n%20educativa%3A%20fundamentos%20te%C3%B3ricos%2C%20modelos%20institucionales%20y%20nuevas%20perspectivas&f=false)
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (5ta edición).(2010). *Metodología de la Investigación*. México, México D.F: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Herrera, J. (2015). *Propiedades Psicométricas del Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos en Administrativos Municipales*. (Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Psicología). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/522/1/herrera\\_sj.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/522/1/herrera_sj.pdf)

- Herrero, J. (2010). El Análisis Factorial Confirmatorio en el estudio de la Estructura y Estabilidad de los Instrumentos de Evaluación: Un ejemplo con el Cuestionario de Autoestima CA-14. *Intervención Psicosocial*, 9(3), pp. 289-300. Recuperado de <http://scielo.iscii.es/pdf/inter/v19n3/v19n3a09.pdf>
- Kane, M. (2006). *Handbook of test development*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ed-NAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA131&dq=Content-related+validity+evidence+in+test+development&ots=FsUn5MU40t&sig=g8M-Nt\\_tgTqLoTwDKNGmco2XrEw#v=onepage&q=Content-related%20validity%20evidence%20in%20test%20development&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ed-NAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA131&dq=Content-related+validity+evidence+in+test+development&ots=FsUn5MU40t&sig=g8M-Nt_tgTqLoTwDKNGmco2XrEw#v=onepage&q=Content-related%20validity%20evidence%20in%20test%20development&f=false)
- Kline, P. (1998). *The new psychometrics: science, psychology and measurement*. London, United Kingdom: Routhledge.
- Leyva, Y. (2011). Una reseña sobre la validez de constructo de pruebas referidas a criterio. *Perfiles Educativos*, 33(131), pp. 131-154. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13218531009>
- Lloret, S., Ferreres, A., Hernández, A. y Tomás, I. (2014). El análisis factorial exploratorio de los ítems: una guía práctica, revisada y actualizada. *Anales de Psicología*, 30(3), 1151-1169. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/167/16731690031.pdf>
- Lugo, B. (2009). *Mujeres negociadoras. Cultura y género en la solución de conflictos*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/mujeres-negociadoras-cultura-y-genero-en-la-solucion-de-conflictos/>
- Manzano, M. y Torres, C. (2000). *La negociación una alternativa en la Solución de conflictos* (Tesis para obtener el grado título en derecho). Recuperado de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere1/Tesis19.pdf>
- Medina, F. (2013). *Conflicto y Negociación*. Recuperado de <http://www.worldmediation.org/education/capitulo-1-3.pdf>

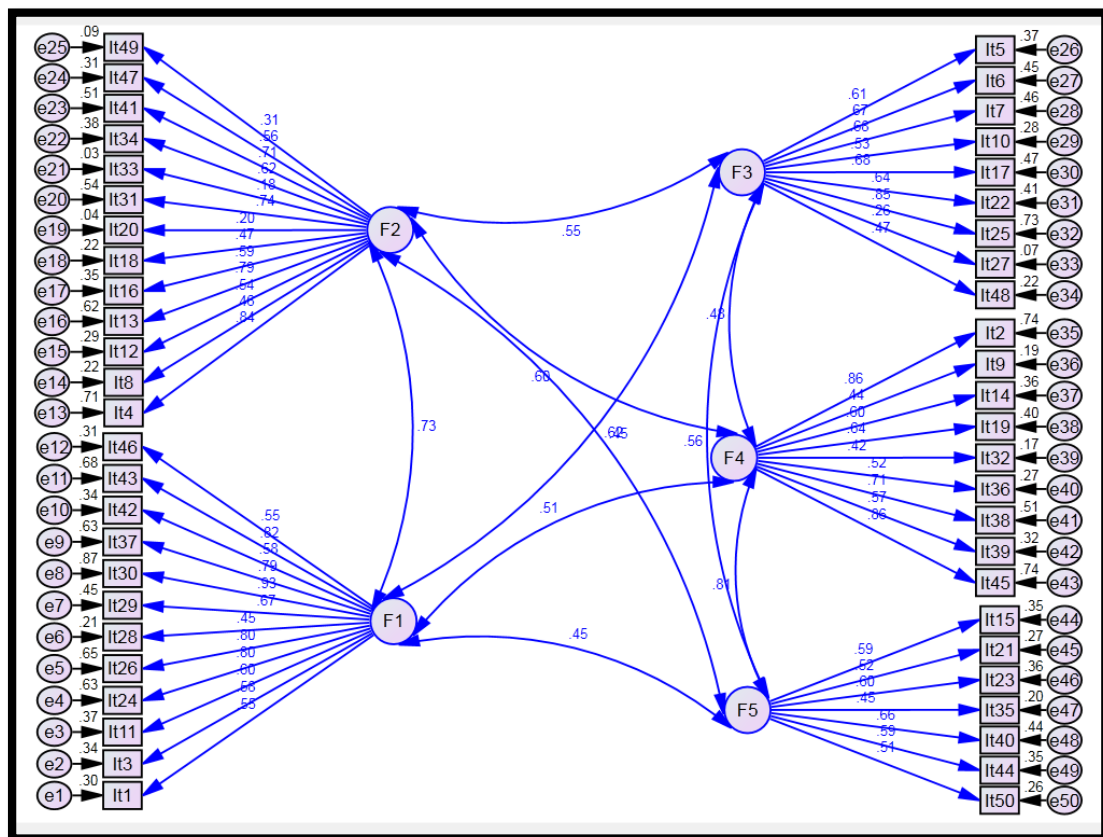
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2012). *Informe Anual Conflictos Laborales 2012*. Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo. Recuperado de [http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/dnrt/DOCUMENTOS\\_GESTION/2012/INFORME\\_ANUAL\\_CONFLICTOS\\_LABORALES\\_2012.pdf](http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/dnrt/DOCUMENTOS_GESTION/2012/INFORME_ANUAL_CONFLICTOS_LABORALES_2012.pdf)
- Montero, I. y León, O. (2007). A guide for naming research studies in Psychology. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(3), pp. 847-862. Recuperado de [http://www.aepc.es/ijchp/GNEIP07\\_es.pdf](http://www.aepc.es/ijchp/GNEIP07_es.pdf)
- Mora V. (2008). El Trabajador Como Origen De Conflicto Organizacional. Recuperado <http://www.articuloz.com/administracion-articulos/el-trabajador-como-origen-de-conflicto-organizacional-454760.html>
- Morales, P. (2007). *La fiabilidad de los tests y escalas*. Recuperado de <http://web.upcomillas.es/personal/peter/estadisticabasica/Fiabilidad.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2001). *Proyecto Mejoramiento de las condiciones laborales y de vida de las trabajadoras de la maquila en Centroamérica*. Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de [http://www.ilo.int/public//spanish/region/ampro/cinterfor/temas/gender/oit\\_igu/poloit/estra/maqui/index.htm](http://www.ilo.int/public//spanish/region/ampro/cinterfor/temas/gender/oit_igu/poloit/estra/maqui/index.htm)
- Paredes, M. (2010). *Las habilidades interpersonales para la negociación según el estilo de vida y nivel ocupacional en empresas productoras del Perú* (Tesis para optar el grado de Doctor en Psicología). Recuperado de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3218/1/paredes\\_tm.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3218/1/paredes_tm.pdf)
- Pastor, A. (2014). *Habilidades de Negociación – Método Thomas- Kilman – Estilos de conflicto*. Recuperado de: <http://documents.tips/documents/cuestionario-thomas-kilman.html>
- Pérez, J., Chacón, S. y Moreno, R. (2000). Validez de constructo: el uso de análisis factorial exploratorio-confirmatorio para obtener evidencias de validez. *Psicothema*, 12(2), pp. 442-446. Recuperado de <http://www.psicothema.es/pdf/601.pdf>

- Pérez, E., Medrano, L. y Sánchez, J. (2013). El Path Analysis: conceptos básicos y ejemplos de aplicación. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 5(1), pp. 52-66. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/257938003\\_El\\_Path\\_Analysis\\_conceptos\\_basicos\\_y\\_ejemplos\\_de\\_aplicacion](https://www.researchgate.net/publication/257938003_El_Path_Analysis_conceptos_basicos_y_ejemplos_de_aplicacion)
- Prieto, G. y Delgado, A. (2010). Fiabilidad y Validez. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 67-74.
- Quintana, A., Montgomery, W., Malaver, C. y Ruiz, G. (2011). Estilos explicativos y habilidades para la gestión de negociación de conflictos en adolescentes espectadores de violencia entre pares (Bullying). *Revista de Investigación en Psicología*, 14, (1), pp. 95-108. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/2078>
- Ramírez, J. y Borges T. (2011). Adaptación y Validación de un Cuestionario de Estilos de Manejo de Conflicto Organizacional en una Muestra de Trabajadores de Brasileños. *Revista Psicologia, Organizações e Trabalho*, 11 (1), pp. 66-74. Recuperado de: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/rpot/article/view/22247/20172>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. Recuperado de [http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/eureka/pudgvirtual/BACH\\_TAEDG\\_U3A3R3.pdf](http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/eureka/pudgvirtual/BACH_TAEDG_U3A3R3.pdf)
- Segura, D. (2016). *Propiedades psicométricas del Cuestionario de Agresión de Buss y Perry en estudiantes del nivel secundario de Otuzco* (Tesis para obtener el grado de Licenciado en Psicología). Trabajo presentado en la Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Ventura, J. (2017). Confidence Intervals for Omega Coefficient: Proposal for Calculus. *Adicciones*, 20(10), pp. 1-2. Recuperado de <file:///C:/Users/Home/Downloads/962-2357-3-PB.pdf>

- Vicuña, L. (2010). Test de Habilidades para la gestión en la negociación de conflictos. *Revista de Investigación en psicología*, 11(2). Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3847>
- Vicuña, L., Hernandez, H., Paredes, M. y Ríos, J. (2008). Elaboración del Test de Habilidades para la Gestión en la Negociación de Conflictos. *Revista de Investigación en Psicología*, 11(2), pp.183-200. Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/Investigacion\\_Psicologia/v11\\_n2/pdf/a11v11n2.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/Investigacion_Psicologia/v11_n2/pdf/a11v11n2.pdf)
- Weston, R., y Gore, P. A. (2006). A brief guide to structural equation modeling. *The Counseling Psychologist*, 34, 719-751. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/2daf/dcc9587e92be3bef0a91d9caf11b14733767.pdf>

## ANEXOS

Figura 1. Estructura factorial de la forma situaciones del Test de habilidades para la gestión en la negociación de conflictos en administrativos de empresas agroindustriales-Trujillo según el Análisis Factorial Confirmatorio con Amos V24 (N=150).





## TEST DE H.H. L.G. EN L.N.D.C. 2006

Dr. Luis Alberto Vicuña Peri

### INSTRUCCIONES

Este es un test que le permitirá a usted conocer la forma cómo aborda situaciones donde participará de manera activa en el abordaje y solución de conflictos. Para lo cual deberá contestar las preguntas que a continuación se reproducen escribiendo una “x” dentro de la celda que mejor describa su respuesta.

No hay respuestas buenas ni malas, sólo interesa la forma como usted siente y percibe el momento actual, de ello dependerá la validez y la confiabilidad de sus resultados.

Conteste de la forma siguiente:

- Marque el **1** si está **definitivamente en desacuerdo**.
- Marque el **2** si está **muy en desacuerdo**.
- Marque el **3** si está **desacuerdo**.
- Marque el **4** si está **de acuerdo**.
- Marque el **5** si está **muy de acuerdo**.
- Marque el **6** si está **definitivamente de acuerdo**.

N°	Pregunta	Desacuerdo			Acuerdo		
		1	2	3	4	5	6
1	Me resulta fácil aislar de una situación conflictiva el motivo principal de lo secundario.						
2	Con mi postura corporal comunico mensajes.						
3	Cuando participo en la solución de un conflicto me es fácil ponerme en el punto de referencia de cada uno.						
4	Cuando estoy en el medio de un conflicto lo vivo intensamente aportando en su solución.						
5	Logro comprender el estado conflictivo de mi interlocutor aun cuando procede de una cultura diferente.						
6	Cuando me hablan y ruidos impiden escuchar parte del mensaje, con lo que oí basta para completarlo.						
7	Por los gestos de mi interlocutor sé que piensa que me está engañando.						
8	Cuando una persona me cae mal y solicita mi atención, tengo la fluidez para derivarla a otra persona.						
9	Huyo de aquellas personas que me tratan como su “pañito de lágrimas con sus problemas.						
10	Me es difícil proporcionar los datos para obtener un identikit (retrato).						
11	Al encontrarme con una persona me es fácil que se sienta en confianza.						
12	Me es difícil ponerme en el punto de referencia de dos personas en conflicto, generalmente me inclino por una.						

N°	Pregunta	Desacuerdo			Acuerdo		
		1	2	3	4	5	6
13	Cuando participo en la solución del conflicto, más que por vocación, lo hago porque me siento obligado.						
14	Cuando vivo un problema hago hasta lo imposible con el propósito que solo quede para mí.						
15	Cuando voy a una tienda y veo una vitrina me resulta fácil imaginarme las partes que no veo.						
16	Me es fácil comunicar lo que siento con gestos.						
17	La expresión de mi rostro logra que los gestos molestosos de mi interlocutor se atenúen.						
18	Me cuesta conectarme con el tema conflictivo, permanece en mí lo que debe ser desde mi punto de vista.						
19	Cuando escribo un dictamen o notas según el mensaje, imagino la cara que pondrá el lector.						
20	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de personas de una comunidad campesina serrana.						
21	Me resulta fácil encontrar en las personas el lado agradable que elimine mi fastidio emocional.						
22	Tengo la habilidad para descifrar los mensajes ambiguos sin preguntar a mi interlocutor.						
23	Me entretengo buscando la forma como lograr que las personas metidas en un lío lo resuelvan satisfactoriamente.						
24	Según mi capacidad para ponerme en el punto de referencia de las personas en conflicto gestiono la solución.						
25	Me agrada que mi interlocutor se exprese con claridad y brevedad.						
26	Logro que los demás me reconozcan demostrándoles mi interés por ayudarles a resolver sus problemas.						
27	Resuelvo con facilidad la posición en que quedará una moneda cuando al caer ha girado 10 veces.						
28	Me resulta difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de funcionarios corruptos.						
29	Tengo la habilidad para anticiparme a lo que me van a decir.						
30	Tengo la habilidad para lograr, en situaciones de conflicto, que las personas regulen o controlen su estrés.						
31	Tengo buen olfato para detectar problemas y alejarme antes que revienten.						
32	Vivo intensamente el estado emocional de mi interlocutor aún cuando personalmente es de mi desagrado.						
33	Siento la barrera sociocultural cada vez que me comunico con extraños.						
34	Me cuesta imaginarme cómo me veré en una foto vestido extravagantemente.						
35	Si me ofrecen un trabajo como conciliador lo acepto a menos que tenga otra oferta mejor.						
36	Me cuesta mucho lograr que las personas me perciban como lo que soy emocionalmente, pacífico, tranquilo, etc.						
37	Entiendo el conflicto desde el punto de vista del interlocutor.						
38	Tengo la disposición de meterme de lleno en los problemas de otros contribuyendo a la solución.						
39	Soporto la mirada fija de mi interlocutor atenuándolo.						
40	Tengo el don, según me dicen, de calmar a las personas con tan solo mi presencia.						
41	Sé cómo apartarme de líos ajenos sin que estos se den por ofendidos.						

N°	Pregunta	Desacuerdo			Acuerdo		
		1	2	3	4	5	6
42	Vivo un relato como si estuviese presente en él.						
43	Las propuestas de solución emanan tener en cuenta, como se sentirán las personas al resolver el conflicto.						
44	Me resulta fácil lograr en cualquier situación que las personas muestren su lado agradable.						
45	Antes de preguntar escucho completamente a mi interlocutor.						
46	Por humanidad colaboro en la solución de conflictos a costa de mi tranquilidad.						
47	Cuando ingreso a edificios de diferentes niveles al salir comúnmente me desorienta.						
48	Controlo el estrés en situaciones de conflicto de forma tal que termino agotado.						
49	Me es difícil ponerme en el punto de referencia del conflicto de una persona de la Amazonía.						
50	Me resulta difícil identificar a una persona conocida al verla después de diez años.						

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**